

## أبعاد جودة التعليم العالي وأثرها في سمعة الجامعة: دراسة حالة عن جامعة ماردين أرتقولا، تركيا

داوود المحمد



This work is licensed under a  
Creative Commons Attribution-  
NonCommercial 4.0  
International License.

أستاذ مساعد في قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة ماردين

أرتقولا، تركيا

صبري حسن

ماجستير إدارة الأعمال، معهد الدراسات العليا، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية،

جامعة ماردين أرتقولا، تركيا.

نشر إلكترونياً بتاريخ: ١٢ نوفمبر ٢٠٢٣ م

### الملخص

جامعة ماردين وبلغ حجم العينة (100) طالب، تم تحليل النتائج باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS v.26، و من أبرز النتائج التي تم التوصل لها وجود أثر معنوي لبعدها الاعتمادية والتعاطف والأمان في سمعة الجامعة بينما لم يؤثر بعدد الملموسية والاستجابة في السمعة. وأوصى البحث بإيلاء الاهتمام لأبعاد الاعتمادية والتعاطف والأمان نظراً لأثرها الإيجابي في السمعة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، جودة التعليم العالي، سمعة الجامعة، جامعة ماردين، تركيا.

### Abstract

Higher education plays an important role in the development of cultural awareness among the community, as

يؤدي التعليم العالي دور هام في إثناء الوعي الثقافي بين أبناء المجتمع حيث تكمن أهميته في مخرجاته وذلك من حيث الكم المتمثل بعدد الحاصلين على الشهادات وكذلك نوعية المخرجات المتمثلة برأس مال بشري مؤهل يخدم المجتمع مما أدى إلى ضرورة الاهتمام بجودة مخرجات التعليم وبالتالي من الضروري على مؤسسات التعليم إعادة النظر في مكوناتها وعناصرها والعمل على تطويرها، هدف هذا البحث إلى دراسة أثر أبعاد جودة خدمات التعليم العالي في سمعة الجامعة حيث اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات من خلال استبيان تم تصميمه بالاعتماد على مقياس الأداء الفعلي SERVPERF، تكون مجتمع البحث من طلاب

recommended paying attention to the dimensions of reliability, assurance, and empathy because of their positive impact on reputation.

**Keywords:** Service Quality, higher education quality, university reputation, Mardin University, Turkey.

\* المقدمة

أصبحت الجودة معترف بها كأداة إستراتيجية للقدرة على تحقيق الكفاءة التشغيلية وأداء الأعمال بشكل أفضل، فغالباً ما يرتبط مفهوم الجودة بالسلع المادية إلا أنها تعتبر عنصر مهم لنجاح الأعمال في قطاع الخدمات أيضاً، لكنها تختلف عن المفهوم السائد في قطاع السلع، وذلك بسبب سمات الخدمات مثل عدم الملموسية، وعدم قابلية الانفصال عن مقدم الخدمة وما إلى ذلك. (Ramya,

Kowsalya, & Dharanipriya, 2019)

في هذا السياق تحتاج الشركات إلى فهم تجربة العملاء وتصورهم للخدمة المستخدمة لتقديم خدمات أفضل مما يساعد على اكتساب عملاء جدد وأيضاً تحقيق الرضا للعملاء الحاليين. لذلك تحتاج الشركات إلى نموذج شامل قادر على تكوين تصور ملموس وقابل للقياس للعملاء حول خدمة غير ملموسة. (Ghotbabadi, Feiz, &

Baharun, 2015)

و في القرن الحادي والعشرين، تحديداً في زماننا هذا، أعادت الجامعات تأكيد هوياتها مجدداً وأعدت تحديد مهمتها مع التحول النموذجي في سياق التعليم العالي، وبناءً عليه لم يعد النظر إلى الجامعات على أنها مؤسسات وطنية

its importance lies in its outputs and that in terms of the quantity represented by the number of graduates, as well as the quality of outputs represented by qualified human capital that serves the community. This has led to the need to pay attention to the quality of Education outputs, and therefore it has become imperative for higher education institutions to reconsider their components and elements and work on their development. The aim of this research is to identify the impact of service quality dimensions of higher education services on the reputation of the University, the research was based on the descriptive analytical approach. the data was collected through a questionnaire designed based on the actual performance scale SERVPERF. The research community consisted of Mardin university students, and the sample size reached (100) students. the results were analyzed using the statistical analysis program SPSS v.26, one of the most important findings was that service quality dimensions (reliability, assurance, and empathy) are each significantly positively related to the reputation of the University, while tangibility and responsiveness have not yet affected the reputation. The research

ومستقبلاً وصولاً للتطور الذي يسعى له أي مجتمع وأي أمة (بوزغاية و بن قويطن، 2020). ومن الملاحظ أن الجامعات تواجه اليوم الكثير من التحديات العالمية نظراً لكثرة الطفرة في ميادين التقدم التكنولوجي الكبير والبحث العلمي، لذا باتت أنظمة التعليم في معظم الدول تواجه تحديات كبيرة، وأصبحت الجامعات أيضاً تواجه تحديات عدة من أهمها هي كيفية التحقيق والوصول إلى سمعة طيبة وحسنة لها وإتاحة خدمات تناسب متطلبات جماهيرها وكل من يستفيد منها. (عقيلات، 2019)

يمكن توضيح مشكلة البحث بناءً على ما سبق من خلال السؤال التالي: ما هو أثر أبعاد جودة التعليم العالي على سمعة الجامعة في جامعة ماردن أرتوقلو؟ يتفرع عنه الأسئلة التالية:-

- 1- ما هو أثر ملموسية الخدمة على سمعة الجامعة في جامعة ماردن أرتوقلو؟
- 2- ما هو أثر اعتمادية الخدمة على سمعة الجامعة في جامعة ماردن أرتوقلو؟
- 3- ما هو أثر استجابة الخدمة على سمعة الجامعة في جامعة ماردن أرتوقلو؟
- 4- ما هو أثر تعاطف الخدمة على سمعة الجامعة في جامعة ماردن أرتوقلو؟
- 5- ما هو أثر أمان الخدمة على سمعة الجامعة في جامعة ماردن أرتوقلو؟

كافياً، بل أصبح التعليم العالي قطاع دولي عبر الحدود وازداد التنوع المؤسسي حيث ظهرت أنواع مؤسسات جديدة مثل جامعات الشركات والجامعات الافتراضية، وبدأت التحولات الواسعة النطاق في أنشطة التعليم للجامعات بالتبلور نتيجة لزيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، جميع هذه التحولات تضع قضية الجودة في بؤرة تركيز أنظمة التعليم العالي. (YILMAZ, 2019)

لتطوير المجتمعات في الوقت الحالي تمثل جودة أنظمة التعليم العالي التحدي الأكبر، كما يشكل رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة تحدي كبير للجامعات نظراً لدورهم الأساسي في التعليم العالي كأصحاب مصلحة، وبالتالي فإن تقديم خدمة متميزة أصبح ركيزة مهمة لتطوير أنظمة التعليم العالي ونجاحها. وفي هذا السياق تظل التنمية المستدامة والتحسين المستمر للجودة في مؤسسات التعليم العالي في صميم أي تقدم أو تطور في أي مجتمع. (GOUMAIRI, AOULA, & BEN SOUDA, 2020)

انطلاقاً من الأهمية البالغة للتعليم العالي وجودته، نسعى من خلال البحث الحالي التعرف على أبعاد جودة التعليم العالي وإلى أي مدى يمكن أن تؤثر في سمعة جامعة ماردن أرتوقلو في تركيا.

#### \* مشكلة البحث

للتعليم العالي أهمية بالغة نظراً لكونه قضية حيوية تعمل على إعداد ما يمثل العمود الفقري لجميع المحاور المتعلقة بالتنمية ألا وهي العنصر البشري، والتعليم العالي هو المعني بالإعداد العملي والتخصص لسد حاجات المجتمع حاضراً

## \* فرضيات البحث

٢- اختبار تأثير أبعاد جودة التعليم العالي (الموسمية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على سمعة الجامعة في جامعة ماردين أرتوقلو.

### \* الدراسات السابقة

هدف استطلاع (Çerri, 2012) إلى التعرف على تصورات الطلاب وتوقعاتهم حول خدمات التعليم في الجامعات المعنية وتقييم جودتها بناءً على تحليل الفجوات، وقد تم تأكيد أن الموسمية والموثوقية والاستجابة والأمان والتعاطف هي محركات مهمة لجودة خدمات التعليم العالي بشكل إجمالي. وفحصت دراسة (Mwiya, et al., 2017) تأثير أبعاد الجودة الخمسة على الرضا العام عن الخدمة والنوايا السلوكية أظهرت النتائج أن أبعاد الجودة (الموسمية، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) ترتبط إلى حد كبير برضا العملاء بشكل عام والذي بدوره يؤثر إيجابياً على النوايا السلوكية. في حين كشفت نتائج دراسة (Soni & Govender, 2018) باستخدام مقياس SERVPERF أن الموسمية والتعاطف مؤثرين هامين وإيجابيين على تصور الطلاب للقيمة الإجمالية للعلامة التجارية للمؤسسات وجودة الخدمة الشاملة كمؤشر هام على القيمة الإجمالية للعلامة التجارية، وأخيراً أوصت الدراسة بإيلاء الإدارة والقيادة اهتمام خاص للموسمية والتعاطف لتقديم مستوى مرتفع من الجودة وزيادة قيمة العلامة التجارية. كما أشارت دراسة (Sohail & Hasan, 2021) إلى أن أربعة من الأبعاد وهي الموثوقية والاستجابة والموسمية والضمان كان لها تأثير كبير على رضا الطلاب في حين أنه لم يتم العثور على التعاطف للمساهمة في إرضاء الطلاب. أما

جودة التعليم العالي وسمعة الجامعة في جامعة ماردين أرتوقلو. ويتفرع عنها الفرضيات التالية:-

- ١- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ملموسية الخدمة وسمعة الجامعة في جامعة ماردين أرتوقلو
- ٢- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين اعتمادية الخدمة وسمعة الجامعة في جامعة ماردين أرتوقلو
- ٣- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين استجابة الخدمة وسمعة الجامعة في جامعة ماردين أرتوقلو
- ٤- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تعاطف الخدمة وسمعة الجامعة في جامعة ماردين أرتوقلو
- ٥- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أمان الخدمة وسمعة الجامعة في جامعة ماردين أرتوقلو

### \* أهمية البحث

تتمثل الأهمية من خلال مساهمة البحث بلفت انتباه الجامعات إلى أهمية تبني مفهوم الجودة وتطبيقها، والتعرف على أثرها على سمعة الجامعة يساهم البحث أيضاً في توفير مادة علمية ومعرفية لكون هذا البحث بمثابة مرجع للدراسات اللاحقة فيما يتعلق بموضوع أبعاد الجودة وسمعة الجامعة وبالتالي فتح آفاق أخرى للباحثين للقيام بالمزيد من الأبحاث في مجال كل من الجودة والسمعة.

### \* أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى:-

- ١- إلقاء الضوء على أبعاد جودة التعليم العالي وسمعة الجامعة في جامعة ماردين أرتوقلو.

دراسة (Fuchs, Fangpong, & Southam, 2022) بحثت في كيفية إدراك الطلاب الجامعيين لجودة خدمات التعليم العالي وتبين أن سنة الدراسة كانت عاملاً مهماً في مستويات الجودة في حين لم يكن الجنس والجنسية كذلك وبالتالي أكدت الدراسة على الحاجة إلى مراعاة السنة الدراسية للطلاب عندما يقوم صانعو السياسات والمعلمون بتقييم احتياجات الطلاب الجامعيين.

كذلك تناولت دراسات عديدة موضوع سمعة الجامعة فقد كشفت دراسة (POLAT, GUNCAVDI, & ARSLAN, 2019) عن وجود علاقات إيجابية بين تصورات الطلاب الدوليين تجاه سمعة الجامعة والرغبة في متابعة التعليم كما تؤثر على رغبة الطلاب الدوليين في متابعة التعليم بعد التخرج واقترحت الدراسة على مسؤولي الجامعات أن يكونوا حساسين لزيادة السمعة التنظيمية للجامعة لزيادة التصورات تجاه الجذب وتوصلت دراسة (Al Shobaki, Abusharekh, Abu-Naser, & El Talla, 2020) إلى أن درجة السمعة الرقمية في جامعة فلسطين حسب تصور العاملين كانت عالية، ومن أهم التوصيات التي قدمتها الدراسة أنه من الضروري قيام الجامعات بتعزيز سمعتها الرقمية ورفع مستواها. كما أكدت دراسة (Garvanova, 2020) أن السمعة هي من العوامل الرئيسية المحددة لسلوك المستهلكين المنتجات والخدمات التعليمية وهي من بين المؤشرات الرئيسية لزيادة قاعدة المستخدمين وتحقيق النمو التنظيمي. وأخيراً قامت دراسة (Ngan & Khoi, 2020) بتحديد العلاقة بين سمعة الجامعة وجودة الخدمة والنوايا السلوكية للمتعلّم في

سياق التعليم وأظهرت النتائج أن جودة الخدمة التعليمية لها علاقة بسمعة الجامعة، وأن النية السلوكية ليس لها علاقة بجودة الخدمة التعليمية وسمعة الجامعة.

### \* الإطار النظري

#### \* التعليم العالي

تتم العديد من الدول بالتعليم بوجه عام والتعليم العالي والجامعي خاصة، وذلك نظراً لأثر التعليم والاستثمار فيه على تحقيق أهداف التنمية الشاملة التي تشهدها تلك الدول، فالتعليم العالي هو آخر مراحل التعليم وهو الذي يمد مؤسسات المجتمع باحتياجاتها من القوى البشرية في جميع التخصصات (القري و عطية، 2018). يقصد بالتعليم العالي كل أشكال التعليم الممارسة من قبل منظمات التعليم سواء كانت جامعات، كليات، معاهد ومدارس عليا، أو وطنية، أو أكاديمية، أو غير ذلك في مستويات تعليمية تعقب التعليم الثانوي. بينما تنبع أهمية الجامعة من كونها فكرة ومؤسسة بالنسبة للمجتمع تتيح الفرصة للتيارات الفكرية والآراء المتباينة للالتقاء والاحتكاك مما ينجم عنه نمو الطاقات الإبداعية والقدرات الخلاقة ومن ثم حدوث التغيير والتطوير، والجامعة كمؤسسة إنما تهدف في حقيقة الأمر إلى تهيئة الظروف للتفاعل بين الطلاب والأساتذة من خلال الدراسة والبحث وصولاً إلى تحقيق أهداف المجتمع وقيادة التغيير فيه (بوزغاية و بن قويطن، 2020)

#### \* جودة الخدمة التعليمية

التعليم العالي كباقي الصناعات الخدمية واجه صعوبات في قياس جودة الخدمة (Fuchs, Fangpong, & Southam, 2022) ففي العصر

الحالي أصبح من الصعب جذب الطلاب الذين هم العملاء الرئيسيين للجامعة والسبب في صعوبة كسب رضاهم وجذبهم تعود لتزايد وعي الطلاب كمستهلكين حيث إن الجيل الجديد من الطلاب أصبح أكثر وعياً وانتقاهاً بشأن مستقبله. (Zafiroopoulos & Vrana, 2008) وفقاً لـ (Ramya, Kowsalya, & Dharanipriya, 2019) تكون الخدمة ذات جودة عندما يستطيع مقدم الخدمة إرضاء العملاء بفعالية مما يؤثر على أداء الأعمال بشكل إيجابي.

#### \* سمعة الجامعة

تشير السمعة إلى الانطباع الكلي الذي يبنه الشخص في عقله حول شيء ما أو شخص ما و تتضمن السمعة المعتقدات والمواقف والقوالب النمطية والأفكار والسلوكيات والانطباعات التي يمتلكها الشخص عن شيء ما أو شخص أو منظمة (Chen & Esangbedo, 2018)، لقد امتد مفهوم السمعة إلى ما وراء الشركات ليشمل الجامعات، حيث أصبح الاستخدام بارزاً بشكل متزايد وقابل للتطبيق بشكل كبير في الجامعات مع التشابه المتزايد بين الأسواق الخاصة بالتعليم والأسواق التجارية، كما يتم تصور السمعة على أنها التقييم الشامل الذي يحدث على مدى فترة زمنية أطول ويتطور مع تدفق المعلومات بين العملاء (Kaushal, Jaiswal, Kant, & Ali, 2021)، توصف سمعة الجامعة أيضاً بالتمثيل العام الذي تحتفظ به مختلف الجامعات على مر السنين، ويمكن قياس سمعة الجامعة غالباً من خلال شعبية تلك الجامعة والعدد الإجمالي للمتقدمين. (Harahap, Hurriyati, Gaffar, &

Amanah) فقد أصبح أعضاء الهيئة التدريسة المؤهلين و كذلك الطلبة يرغبون بالجامعات المرموقة و يفضلونها حيث اكتسب نظام تصنيف الجامعات عالمياً دور مهم من حيث كيفية النظر إلى الجامعة من الخارج. كما أن الطلاب يأخذون في الاعتبار سمعة هيئة التدريس والبيئة الأكاديمية وفرص العمل وكفاءة الموظفين وخبراتهم وأعضاء الهيئة التدريسية والعلاقات مع الطلاب في تقييم السمعة الأكاديمية. (ARAS, ESEN, & ÇALIŞKAN, 2017)

#### \* الدراسة الميدانية

#### \* منهج البحث

من أجل معرفة أثر أبعاد جودة الخدمات التعليمية على سمعة الجامعة في جامعة ماردين أرتوقلو تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كما تم جمع البيانات بواسطة استبيان مصمم لغرض البحث بالاعتماد على مقياس الأداء الفعلي SERVPERF الذي تم تطويره من قبل Cronin & Taylor لأبعاد الجودة حيث يضم خمسة أبعاد للجودة تتمثل بـ (الموسمية، الاستجابة، التعاطف، الاعتمادية، الأمان) كما تم الاستناد إلى دراسة (Telci & Kantur, 2014) فيما يتعلق بمقياس سمعة الجامعة.

#### \* مجتمع وعينة البحث

ينكون مجتمع البحث من طلاب جامعة ماردين الحكومية الواقعة في تركيا، تم سحب عينة بسيطة عشوائية تكونت من 100 طالب.

#### \* ثبات أداة البحث

تم الاعتماد على Cronbach's Alpha لحساب الثبات باستخدام برنامج (SPSS, v.26)، حيث

الجدول (2) الإحصاءات الوصفية للعينة

المتغير	الفئات	الكرار	%
الجنس	ذكر	65	65
	أنثى	35	35
العمر	أقل من 20	4	4
	من 20 إلى 30	58	58
	من 31 إلى 40	30	30
	أكثر من 41	8	8
الحالة الاجتماعية	عازب	54	54
	متاهل	46	46
الكلية	إدارة أعمال	66	66
	علوم سياسية	18	18
	علم اجتماع	5	5
	تاريخ	4	4
	غير ذلك	7	7
السنة الدراسية	أولى	5	5
	ثانية	4	4
	ثالثة	6	6
	رابعة	12	12
	متخرج	73	73
المجموع الكلي لأفراد العينة		100	100

تظهر النتائج في الجدول السابق أن النسبة الأعلى وفقاً للجنس كانت للذكور حيث بلغت 65% في حين بلغت نسبة الإناث 35%. أما فيما يتعلق بالفئة العمرية فكانت النسبة الأعلى لمن تتراوح أعمارهم بين 20 و30 عام حيث بلغت نسبتهم 58% من عينة البحث ويعود ذلك لأن هذه الفئة هي الفئة العمرية الطبيعية للجامعيين، تليها الفئة العمرية التي تتراوح بين 31 و40 بنسبة 30% من العينة بينما شكلت الفئة التي ما دون الـ 20 أدنى نسبة في العينة حيث بلغت نسبتهم 4% من إجمالي العينة. كما يظهر الجدول أن الطلاب العازبين شكلوا ما يزيد عن نصف أفراد العينة إذ بلغت نسبتهم 54%. كما أن عدد طلاب كلية إدارة الأعمال هم الأكثر إذ بلغت نسبتهم 66% بينما كانت النسبة الأدنى لقسم التاريخ إذ بلغت 4% وذلك نظراً لأن المقاعد المخصصة لكلية إدارة الأعمال في الجامعة هي الأكثر.

#### \* اختبار الفرضيات

من أجل اختبار الفرضيات تم الاعتماد على برنامج SPSS v.26 باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد

يتراوح معامل ألفا بين (0 - 1) وكلما اقتربت القيمة من الـ (1) كلما تمتع المقياس بالثبات العالي، والجدول رقم (1) يوضح قيم معاملات ألفا لمتغيرات البحث:-

الجدول (1) معاملات ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث

المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا
ملموسية الخدمة	6	0.755
اعتمادية الخدمة	6	0.878
استجابة الخدمة	6	0.841
تعاطف الخدمة	6	0.759
أمان الخدمة	6	0.852
سمعة الجامعة	10	0.917
المعدل العام	40	0.963

المصدر: مخرجات SPSS, v.26

تبين المعاملات في الجدول (1) أن جميع القيم جيدة ومقبولة حيث تجاوزت الـ (0.7) وبالتالي نستطيع القول إن جميع المقاييس التي استخدمت تتسم بالثبات ويمكن اعتمادها.

#### \* خصائص العينة

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لخصائص العينة المتمثلة بالجدول (2) لمعرفة توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية.

بإدخال جميع المتغيرات المستقلة دفعة واحدة، والجداول أدناه توضح النتائج:-

الجدول (3) معاملات التحديد لنموذج أبعاد جودة الخدمة وسمعة

#### الجامعة

معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
0.839 <sup>a</sup>	0.705	0.689	0.38703

المصدر: مخرجات SPSS, v.26

#### الجدول (4) تحليل التباين

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
الانحدار	33.589	5	6.718	44.848	0.000 <sup>b</sup>
الخطأ	14.080	94	0.150		
الإجمالي	47.669	99			

المصدر: مخرجات SPSS, v.26

الجدول (5) نموذج الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد جودة التعليم العالي في سمعة الجامعة

المتغير	القيمة المعيارية للمعاملات		الخطأ المعياري	T	المعوية
	B	Beta			
الثابت	0.873	0.301	0.005	2.899	
ملموسة الخدمة	0.000	0.084	0.995	0.006	
اعتمادية الخدمة	0.351	0.101	0.001	3.471	
استجابة الخدمة	-0.75	0.214	0.726	-0.351	
تعاطف الخدمة	0.368	0.137	0.009	2.683	
أمان الخدمة	0.539	0.242	0.029	0.029	

المصدر: مخرجات SPSS, v.26

يتبين من خلال الجداول ما يلي:-

١- بلغت قيمة F 44.848 بمستوى معنوية (0.000)، أي أن النموذج بمتغيراته المستقلة (ملموسة الخدمة، اعتمادية الخدمة، استجابة الخدمة، تعاطف الخدمة، أمان الخدمة) صالح للتنبؤ بقيمة المتغير التابع (سمعة الجامعة).

٢- بلغ معامل الارتباط (0.839) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وسمعة الجامعة. مما جاء أيضاً في الجدول رقم 12 أن معامل التحديد بلغ

حوالي 70.5% بينما بلغ معامل التحديد المعدل ما يقارب 69%، أي أن المتغيرات المستقلة قادرة على تفسير ما مقداره 70.5% من التغير الحاصل في المتغير التابع ويمكن القول بأنها قدرة تفسيرية جيدة، وأن ما نسبته 29.5% من التغير يرجع لعوامل أخرى لم ترد في الدراسة الحالية أو أنها تعود لعامل الصدفة.

٣- يوضح الجدول الأخير رقم 14 نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية في سمعة الجامعة حيث بلغ مستوى المعنوية لاعتمادية وتعاطف وأمان الخدمة (0.001)، (0.009، 0.029) على التوالي وهي أقل من (0.05) أي أن أثر هذه المتغيرات هو أثر معنوي. وبما أن إشارة معاملات الانحدار موجبة هذا يعني أنها تؤثر طردياً في سمعة الجامعة.

٤- بلغ مستوى المعنوية للموسمية واستجابة الخدمة (0.995، 0.726) على التوالي وهي أكبر من (0.05) مما يعني أن أثر هذه المتغيرات في سمعة الجامعة غير معنوي.

بناءً على النتائج تُقبل الفرضية الرئيسية جزئياً بوجود أثر ذو دلالة معنوية ل (الاعتمادية، التعاطف، الأمان) وسمعة الجامعة، ورفض الفرضية الرئيسية جزئياً فيما يتعلق بعدم وجود أثر معنوي لبعدي (الملموسة والاستجابة) في سمعة الجامعة.

#### \* الخاتمة

حاول هذا البحث التعرف على أثر أبعاد جودة التعليم العالي في سمعة الجامعة بالتطبيق على جامعة ماردين أرتوقلو التركيبية وفقاً لمقياس الأداء الفعلي SERVPERF، تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد باستخدام برنامج SPSS v.26، أظهرت النتائج وجود أثر

- Digital Reputation in the University Of Palestine: An Analytical Perspective of Employees' Point Of View. International Journal of Academic Accounting, Finance & Management Research (IJAAFMR), 4(9), 22-37.
- ARAS, G., ESEN, E., & ÇALIŞKAN, A. Ö. (2017). HOW ARE UNIVERSITY REPUTATION PRACTICES AND REPUTATION PERCEPTIONS RELATED? The Journal of KAU IIBF, 8(15), 19-34. doi:10.9775/kauibfd.2017.002
- Çerri, S. (2012). ASSESSING THE QUALITY OF HIGHER EDUCATION SERVICES USING A MODIFIED SERVQUAL SCALE. Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica, 14(2).
- Chen, C., & Esangbedo, M. (2018). Evaluating University Reputation Based on Integral Linear Programming with Grey Possibility. Mathematical Problems in Engineering. Doi:10.1155/2018/5484326
- Fuchs, K., Fangpong, K., & Southam, A. (2022). The perceived service quality in higher معنوي لأبعاد الاعتمادية و التعاطف و الأمان في سمعة جامعة ماردين في حين أنه لم يتم العثور على أثر معنوي لبعدي الاستجابة و الموسمية في سمعة الجامعة و بناءً على النتائج يوصي البحث بإيلاء اهتمام لاعتمادية و تعاطف و أمان الخدمة لأنهما تساهم في بناء سمعة إيجابية حسنة، كما يوصي بضرورة أن تتم عملية تقييم الجودة بصورة دورية. يمكن للباحثين المستقبليين التفكير في استخدام حجم عينة أكثر شمولاً ليغطي نطاق أوسع من مؤسسات التعليم بالإضافة لاستخدام مقاييس أخرى للجودة.
- \* المراجع  
أولاً- المراجع العربية  
محمد القرني، و محمد عطية. (2018). المشكلات الأكاديمية التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بجامعة بيشة. مجلة البحث العلمي في التربية، 19.  
نورهان بوزغاية، و فريال بن قويطن. (2020). تأثير إعادة الهندسة على جودة مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية بمعهد العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف - ميلة. مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال.  
هند ناصر عقيلات. (2019). أثر الرشاقة الاستراتيجية على السمعة الجامعية. المجلة العلمية لكلية التربية - جامعة اسبوط، 35(9).
- ثانياً- المراجع الأجنبية  
Al Shobaki, M., Abusharekh, N., Abu-Naser, S., & El Talla, S. (2020).

- decision to study at university. *Management Science Letters*, 8, 649–658. doi: 10.5267/j.msl.2018.4.027
- Kaushal, V., Jaiswal, D., Kant, R., & Ali, N. (2021). Determinants of university reputation: conceptual model and empirical investigation in an emerging higher education market. *International Journal of Emerging Markets*. Doi:10.1108/IJOEM-12-2020-1494
- Mwiya, B., Bwalya, J., Siachinji, B., Sikombe, S., Chanda, H., & Chawala, M. (2017). Higher Education Quality and Student Satisfaction Nexus: Evidence from Zambia. *Creative Education*, 8(7), 1044-1068. Doi:10.4236/ce.2017.87076
- Ngan, N. T., & Khoi, B. H. (2020). University Reputation in the relationship between Service Quality and Learner's Behavioral Intention. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(4s), 1081-1091.
- POLAT, S., GUNCAVDI, G., & ARSLAN, Y. (2019). The Impacts of a University's Organizational Reputation and education: An empirical study using the SERVPERF dimensions. *Frontiers in Education*, 7. doi:10.3389/feduc.2022.954797
- Garvanova, M. (2020). The Significance of Reputation in Choosing and Recommendation a University. *Test Engineering and Management*, 83, 8545-8553.
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2). Doi:10.6007/IJARBSS/v5-i2/1484
- GOUMAIRI, O., AOULA, E.-S., & BEN SOUDA, S. (2020). Application of the SERVQUAL Model for the Evaluation of the Service Quality in Moroccan Higher Education: Public Engineering School as a Case Study. *International Journal of Higher Education*, 9(5), 223-229. doi:10.5430/ijhe.V9n5p223
- Harahap, D., Hurriyati, R., Gaffar, V., & Amanah, D. (n.d.). The impact of word of mouth and university reputation on student

- Boğaziçi Journal Review of Social, Economic and Administrative Studies, 28(2), 49-74.  
doi:10.21773/boun.28.2.4
- YILMAZ, D. V. (2019). Quality Assurance in Turkish Higher Education within the Framework of Policy Process Model. Süleyman Demirel Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi (46), 37-60.  
doi:10.35237/sufesosbil.533996
- Zafiropoulos, C., & Vrana, V. (2008). SERVICE QUALITY ASSESSMENT IN A GREEK HIGHER EDUCATION INSTITUTE. Journal of Business Economics and Management, 9(1), 33-45.  
doi:10.3846/1611-1699.2008.9.33-45
- Organizational Attraction on Students' Intention to Pursue. Eurasian Journal of Educational Research, 84, 213-236.  
doi:10.14689/ejer.2019.84.10
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS. EPRA International Journal of Research and Development (IJRD), 4(2).
- Sohail, M., & Hasan, M. (2021). Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives, 17(1), 54-66.  
doi:10.1108/LTHE-08-2020-0016
- Soni, S., & Govender, K. (2018). The Relationship between Service Quality Dimensions and Brand Equity: Higher Education Students' Perceptions. Journal of Management and Business Administration. Central Europe, 26(3), 71-87. doi: 10.7206/jmba.ce.2450-7814.236
- Telci, E., & Kantur, D. (2014). University Reputation: Scale Development and Validation.